



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 206-2021
Type d'intervention : Postulat
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2021.RRGR.307

Déposée le : 15.09.2021

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Schneider (Biel/Bienne, UDC) (porte-parole)
von Arx (Schliern b. Köniz, pvl)
Bühler (Romont BE, Le Centre)
Schär (Schönried, PLR)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : 280/2022 du 16 mars 2022
Direction : Direction de la sécurité
Classification : -
Proposition du Conseil-exécutif : **Adoption et classement**

Des horaires d'ouverture plus adaptés dans les centres de documents d'identité

Le Conseil-exécutif est chargé d'évaluer

1. si les horaires d'ouverture des centres de documents d'identité peuvent être aménagés de manière plus flexible ou plus favorable pour la clientèle ;
2. si de telles adaptations des horaires d'ouverture sont également envisageables pour d'autres services cantonaux.

Développement :

Une personne qui a besoin d'une nouvelle carte d'identité ou d'un nouveau passeport doit se rendre dans l'un des centres de documents d'identité du canton à Berne, à Bienne, à Courtenary, à Interlaken, à Langenthal, à Langnau ou à Thoun. Or, les horaires d'ouverture de ces centres correspondent pour la plupart aux horaires de bureau habituels pour les jours de la semaine et certains samedis. Il serait préférable pour la population active de proposer des rendez-vous durant les heures creuses, ce qui viendrait par ailleurs renforcer l'offre du service public. Ces rendez-vous pourraient par exemple être proposés à la mi-journée, en soirée ou durant les week-ends.

Réponse du Conseil-exécutif

Le Conseil-exécutif s'étonne de voir les auteurs du postulat juger insuffisantes les heures d'ouverture des centres de documents d'identité (CDI). Le CDI de Berne est ouvert 48 heures et demie par semaine ; celui de Bienne, 43 heures et demie, et celui de Thoun, 43 heures – des durées supérieures à la moyenne des horaires de bureau usuellement pratiqués par les services administratifs. De plus, il est à noter que le CDI de Berne ouvre tous les samedis de 8 h 30 à 13 h 00 ; ceux de Bienne et de Thoun le font au moins un samedi sur deux. Les CDI du canton de Berne sont donc les seuls, avec les services de passeports d'urgences des aéroports et le Centre de biométrie de Lausanne, à proposer des rendez-vous le samedi toute l'année. À cela s'ajoutent des nocturnes le jeudi jusqu'à 19 h 00 (18 h 00 à Langenthal et à Langnau i. E.). Le CDI de Berne est ouvert toute la journée ; les autres centres, plus petits, font une pause à la mi-journée, au moins certains jours, afin d'optimiser l'affectation des ressources : en fonction de leur taille respective, le CDI de Bienne ouvre sans interruption trois jours par semaine, celui de Thoun, deux jours, et ceux de Langenthal et Langnau i. E., généralement un jour.

La planification des créneaux horaires pour la clientèle est effectuée sur la base d'un système de calcul adapté en permanence. Ce système permet au Service des documents d'identité (SDI) de planifier l'affectation de ses ressources à court et à long terme, tout en réagissant rapidement et simplement aux évolutions du contexte. Si le nombre des demandes de rendez-vous est supérieur aux prévisions, des créneaux horaires supplémentaires sont proposés en dehors des horaires d'ouverture officiels. Le Conseil-exécutif estime qu'en l'état actuel des choses, le SDI propose déjà des horaires adaptés à la demande de la clientèle en matière de documents d'identité suisses. Il trouve que le système en vigueur offre la flexibilité suffisante pour proposer une offre adaptée en continu à la demande ; il ne voit donc aucune nécessité de changer ou d'étendre des horaires déjà en phase avec les besoins de la clientèle.

Quant aux autres services cantonaux, ils sont organisés en fonction des différents besoins de leur clientèle respective. Le Conseil-exécutif présente ci-après les principaux services et guichets accueillant des clientes et clients dans les Directions et à la Chancellerie d'État. Il n'aborde pas, cependant, les horaires de fonctionnement des centrales téléphoniques des Directions, étant donné que ces centrales ne sont qu'une possibilité d'entrer en contact avec un service administratif ; de plus, quels que soient les horaires de la centrale, il est possible d'adresser des demandes aux Directions au moyen du formulaire de contact disponible sur le site Internet ou par la poste.

Direction de l'instruction publique et de la culture (INC)

Une part importante de la clientèle de l'INC s'adresse à elle par voie électronique. Certains services, tels que le Service cantonal de l'orientation professionnelle ou le Service psychologique pour enfants et adolescents, reçoivent souvent sur rendez-vous. Dans les autres services, les horaires actuels correspondent généralement aux besoins de la clientèle. L'INC examine les demandes de modification concrètes et y répond dans la mesure de ses possibilités.

Direction des travaux publics et des transports (DTT)

La DTT n'a pas de guichets pour la clientèle à proprement parler et n'est donc guère concernée par le postulat.

Direction de l'intérieur et de la justice (DIJ)

La DIJ fournit différentes prestations à la population bernoise.

En 2021, l'Office des assurances sociales (OAS) a réalisé un sondage auprès de sa clientèle pour cibler ses besoins en matière de service au guichet et au téléphone. La majorité des quelque 1500 personnes interrogées se sont déclarées satisfaites à très satisfaites des horaires d'ouverture actuels (89 % de satisfaction pour les horaires du guichet, 80 % pour ceux de la centrale téléphonique). L'OAS ne voit donc pas de nécessité d'adapter les horaires. Il étend par ailleurs en continu son offre de prestations numérisées. Sa clientèle peut choisir quand et par quel canal entrer en contact avec l'OAS, qui revoit son offre régulièrement et l'adapte autant que possible aux besoins.

Les heures d'ouverture des offices des poursuites et des faillites varient d'une région à l'autre et sont réévalués en permanence. Dans de nombreux cas, les contacts avec les débitrices et débiteurs ne se font pas aux guichets, mais au lieu de domicile ou de travail, par exemple par la notification de commandements de payer (au lieu de domicile ou de travail) ou par des saisies (au lieu de domicile). Des informations sur des procédures ou sur la solvabilité ou la volonté de payer d'une débitrice ou d'un débiteur peuvent être demandées aussi bien en ligne, par courriel, par téléphone ou par la poste. Les offices des poursuites et des faillites travaillent en outre à la mise sur pied d'un guichet électronique (p. ex. centrale de paiements électroniques).

La clientèle de l'Office cantonal du registre du commerce (ORC) utilise encore le guichet physique, même s'il est notamment possible d'enregistrer des entreprises individuelles par voie électronique depuis 2013¹. Les extraits et quittances du registre du commerce peuvent être commandés à l'ORC par courriel, par la poste ou sur un portail en ligne et payés par carte de crédit. L'offre électronique de l'ORC n'a toutefois pas beaucoup de succès. L'ORC n'a pas reçu de retours négatifs de la clientèle concernant les heures d'ouverture de ses guichets. Il y a quelques années, dans le cadre d'un essai, l'ORC a gardé ses guichets ouverts un jour pendant la pause de midi et un soir (nocturne), mais quasiment aucune clientèle ne s'est présentée à ces moments. Les entretiens avec les partenaires principaux de l'office, par exemple les notaires, peuvent de toute façon avoir lieu sur rendez-vous en dehors des heures d'ouverture des guichets.

Les horaires des autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) sont en principe les mêmes partout ; ils peuvent varier lorsqu'une APEA partage ses locaux avec d'autres services (p. ex. une préfecture). L'expérience montre que les heures d'ouverture des APEA sont conformes aux besoins de la clientèle. Il est de toute façon rare que des personnes se présentent aux APEA sans rendez-vous. Dans certains cas, c'est le personnel de l'APEA qui se rend chez des clientes et clients (p. ex. pour auditionner des personnes âgées dans des maisons de retraite).

Direction des finances (FIN)

Les guichets de l'Intendance des impôts sont ouverts le matin et l'après-midi du lundi au vendredi. Les entretiens avec des collaboratrices et collaborateurs peuvent avoir lieu aux mêmes moments. L'Intendance des impôts répond au téléphone même pendant la pause de midi pour servir les personnes devant appeler en dehors des heures de bureau.

L'Office d'informatique et d'organisation fournit avant tout un soutien en lien avec les prestations informatiques cantonales. Une centrale d'appels propose une assistance 24 heures sur 24 pour les prestations destinées au public (p. ex. plate-forme BE-Login); cette centrale enregistre les demandes et les transmet aux services compétents.

¹ Développé par Jusphere.ch (SuisseID requis)

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI)

Les seuls guichets dont dispose la DSSI sont destinés aux requérantes et requérants d'asile ainsi qu'aux réfugiées et réfugiés. Ils sont ouverts du lundi au vendredi le matin et l'après-midi. La DSSI n'a pas reçu de retours de la clientèle indiquant que ces horaires ne seraient pas suffisants.

Direction de la sécurité (DSE)

Outre les guichets des CDI, la DSE dispose de points de contact avec la clientèle notamment à l'Office de la circulation routière et de la navigation (OCRN), à l'Office de la population (OPOP) et à la Police cantonale.

L'OCRN ouvre ses guichets le matin dès 7 h 30 et les ferme à 16 h 00, sans interruption à la mi-journée. De plus, il travaille intensivement au développement de son offre numérique, dans le but d'atteindre un taux élevé d'affaires traitées par voie électronique plutôt qu'aux guichets.

Le Conseil-exécutif ne voit pas non plus de nécessité de modifier les heures d'ouverture des postes de police, d'autant qu'il est possible d'obtenir un rendez-vous en dehors de ces heures sur demande par téléphone. Certaines infractions peuvent en outre être signalées à la Police cantonale sur la plate-forme Suisse ePolice, le poste de police numérique des polices suisses².

En plus des CDI, l'OPOP comprend aussi des offices de l'état civil et un Service des migrations qui sont en contact avec la clientèle. Les sept offices de l'état civil ouvrent leurs guichets en fonction des besoins de chaque région et des possibilités. Ainsi, certains offices restent ouverts après 12 h 00 à la mi-journée ou jusqu'à 18 h 00 le soir. Des rendez-vous sont proposés certains samedis pour les mariages. Quant aux documents d'état civil, ils peuvent tous être commandés en ligne. En cas de décès, les pompes funèbres peuvent effectuer une annonce préalable par voie électronique. Les guichets du Service des migrations sont communs à ceux de la DSSI et sont ouverts du lundi au vendredi le matin et l'après-midi. Dans le domaine des étrangères et étrangers, presque toutes les prestations passent par les communes, la voie postale ou la voie numérique ; les données biométriques sont saisies dans les CDI aux mêmes horaires que pour les documents d'identité de citoyennes et citoyens suisses.

Chancellerie d'État (CHA)

La salle de lecture des Archives de l'État (Falkenplatz 4 à Berne) est ouverte au public du mardi au vendredi le matin et l'après-midi. Le guichet de la Postgasse 68 reçoit des citoyennes et citoyens, des notaires et des entreprises du canton souhaitant faire légaliser des documents pour l'étranger. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 00.

Direction de l'économie, de l'énergie et de l'environnement (DEEE)

La DEEE dispose de différents services à la clientèle. Les personnes qui ont recours aux prestations de l'assurance-chômage s'adressent à la caisse de chômage de leur choix et sont en contact régulier avec l'office régional de placement (ORP) chargé de leur dossier. Les contacts avec les caisses de chômage ont lieu principalement par écrit (courriel, services en ligne, courrier). Dans le domaine de l'assurance-chômage, le traitement des dossiers (dépôt d'une demande, calcul et versement des indemnités) ne nécessite aucun contact personnel. Les rares personnes qui ont besoin d'assistance dans le dépôt d'une demande ou qui ont des questions sur un décompte peuvent se présenter sur place ou appeler pendant les heures d'ouverture ordinaires. Contrairement à la caisse de chômage, les centres ORP ont des contacts aussi bien

² Le portail <https://www.suisse-epolice.ch> permet d'annoncer des vols simples, des dommages à la propriété et des pertes 24 heures sur 24 par voie électronique. Les annonces sont transmises automatiquement au corps de police compétent.

dans les bureaux qu'à distance avec leurs clientes et clients. Là aussi, les dossiers sont toutefois traités principalement par écrit (courriel, services en ligne, courrier) en dehors des entretiens de conseil prévus par la loi. La demande de prestations aux guichets est en baisse depuis l'introduction des services en ligne.

Outre les services de l'assurance-chômage, la DEEE fournit aussi des prestations en ligne dans le domaine des permis de chasse et de pêche et propose un système d'information numérique sur les données agricoles. La voie électronique est utilisée dans toute la mesure du possible afin d'éviter aux citoyennes et citoyens de devoir se rendre aux guichets.

À la lumière des explications qui précèdent, on peut conclure que les différents services du canton de Berne sont déjà attentifs aux besoins de la clientèle et s'efforcent d'adapter leur offre continuellement. Bien sûr, on ne saurait exclure des cas isolés de personnes qui souhaiteraient pouvoir bénéficier d'une prestation ou d'une autre à des horaires différents de ce qui est proposé. Cependant, dans l'ensemble et compte tenu des évolutions en matière de transformation numérique (de plus en plus de services sont proposés en ligne), le Conseil-exécutif estime qu'une extension des heures d'ouverture ne profiterait qu'à un nombre minime de personnes, de sorte que les coûts supplémentaires qu'elle ne manquerait pas d'engendrer seraient fortement disproportionnés. Le canton doit plutôt poursuivre ses efforts en vue de développer encore davantage son offre de prestations en ligne. Pour toutes ces raisons, le Conseil-exécutif propose l'adoption et le classement du postulat.

Destinataire

– Grand Conseil